

Preis-Check per Telefon

Online-Shopper nutzen immer häufiger den Service von Internet-Portalen, um sich über die Preise unterschiedlichster Anbieter zu informieren. Das Karlsruher Portal „billiger.de“, hat dieses Prinzip nun auch auf eine automatisierte telefonische Auskunft übertragen. Sein neuer Service „Preis-Genie“ kann mit jedem Telefon bzw. Handy genutzt werden.



MICHAEL KLOOS
Geschäftsführer, CreaLog

„Das System ist in der Lage, eine große Anzahl von Wörtern sowie ganzen Sätzen zu erkennen und intelligent zu verarbeiten.“

Da kommt der versierte Fachmarkt-Schnäppchenjäger ins Grübeln:

Als Sonderangebot der Woche soll der attraktive LCD-TV nur 929,- Euro kosten. Aber ist das wirklich ein echter Preisknüller, lässt sich nicht doch noch ein preiswerterer Anbieter finden? Er greift zum Handy und wählt die 0900-1245544. Wenig später teilt ihm billiger.de-Preis-Genie per SMS mit, dass ein namhafter Online-Shop für das Gerät 64 Euro weniger verlangt – da kann er ja ein stolzes Sümmchen sparen. Eine im wahrsten Sinnes des Wortes preiswerte Lösung für jedermann, die das Internet-Portal billiger.de jetzt anbietet. Konzipiert und betrieben wird die Sprachportallösung als Managed Service vom Netzbetreiber Arcor. Die Entwicklung der Sprachdialoganwendung wurde vom Voice Portal Spezialist CreaLog realisiert.

Direkter Draht zum Händler

Lorenz Petersen, Leiter Vertrieb und Business Development und Mitglied der Geschäftsleitung bei billiger.de, erläutert diesen einzigartigen Dienst: „Unser Preis-Genie durchforstet über zwei Millionen Offerte von mehreren Tausend Online-Händlern nach dem besten Angebot. Die Suchergebnisse lässt sich der Anrufer vom System am Handy ansagen oder auch per SMS zusenden.“ Der Service geht auf Wunsch sogar noch ein Stück weiter. So



kann das Preis-Genie den Anrufer auch direkt mit dem Händler verbinden, dessen Angebot er nutzen will. Dort holt er dann weitere Informationen ein oder bestellt sofort das gewünschte Produkt. Dazu Lorenz Petersen: „Wir geben den preisbewussten Konsumenten ein Instrument an die Hand, das die intelligente und einfache Suche per Spracherkennung am Telefon mit topaktuellen Preisinformationen verbindet.“

Modernes Sprachdialogsystem als Basis

Ein so ausgefeilter telefonischer Selfservice konnte nur auf Basis modernster Voice Portal-Technologie realisiert werden: Das Sprachdialogsystem von CreaLog führt den Anrufer ebenso höflich wie zielstrebig durch den Telefon-Dialog – fast wie ein menschlicher Gesprächspartner. Dazu CreaLog-Geschäftsführer Michael Kloos: „Dank der modernen, natürlichsprachlichen Spracherkennung unserer Voice Portale kann der Anrufer das gewünschte Produkt ganz einfach und schnell bei billiger.de suchen. Dabei ist das System in der Lage, eine große Anzahl von Wörtern und ganzen Sätzen zu erkennen und intelligent zu verarbeiten. Es weiß zum Beispiel genau, dass Plasmafernseher und Plasma TV identisch sind und zur Kategorie ‚Fernseher‘ gehören.“ Die Produktsuche ist dank der intelligenten Spracher-

kennung sehr komfortabel: Der Anrufer kann dem CreaLog-Sprachdialogsystem durchaus auch die volle Typenbezeichnung nennen. Dies ist besonders vorteilhaft, wenn man ein bestimmtes Gerät sucht. So sagt er zum Beispiel „ViewSonic VA2216W-2“, wenn es um einen bestimmten LCD-Monitor geht. Neben der Produktsuche über die Typenbezeichnung des Geräts kann der Anrufer in der jeweiligen Produktkategorie auch über den Preis suchen lassen. Für Niko Nittka, Produktmanager Sprach- und Mehrwertdienste bei Arcor zeigt diese Lösung, „wie sich mit Hilfe modernster Sprachsteuerung attraktive telefonische Mehrwertdienste realisieren lassen. Damit erweitern wir erneut unser attraktives Managed-Services-Angebot auf unserer Mass Calling Plattform mit Spracherkennung.“ Marketing-, Vertriebs- und Onlineshop-Experten sind sich einig, dass diese Möglichkeit dem Online-Handel einen weiteren Aufschwung geben wird. -red/mcz